Miejskie Centrum Opieki dla Osób Starszych,
Przewlekle Niepełnosprawnych
oraz Niesamodzielnych w Krakowie
ul. Wielicka 267, 30-663 Kraków
samodzielny publiczny zakład opieki zdrowotnej
tel 12 44-67-500 fax 12 44-67-501
www.mco.krakow.pl mco@mco.krakow.pl
Sąd Rejonowy dla Krakowa – Śródmieścia w Krakowie
KRS 0000057996, NIP 679-20-26-141

PYTANIA I ODPOWIEDZI DOTYCZĄCE POSTĘPOWANIA
O UDZIELENIE ZAMÓWIENIA PUBLICZNEGO
O ZNAKU ZP 15/2021

Na podstawie art. 284 ust. 6 ustawy z dnia 11 września 2019 r. Prawo zamówień publicznych (Dz. U. 2019 poz. 2019 z późn. zm.) Zamawiający przedstawia treść pytań i udzielonych odpowiedzi dotyczących treści SIWZ w postępowaniu prowadzonym w trybie podstawowym bez negocjacji (na podstawie art. 275 pkt. 1) ustawy na dostawę i wdrożenie systemu elektronicznej dokumentacji medycznej w Miejskim Centrum Opieki dla Osób Starszych, Przewlekle Niepełnosprawnych oraz Niesamodzielnych w Krakowie (nr 2).

Treść pytania:

Pytanie 1

„W §1 pkt. 1) Załącznika nr 4 do SWZ wskazano, że błąd krytyczny to nieprawidłowe działanie Systemu, uniemożliwiające Zamawiającemu korzystanie z funkcji Systemu niezbędnych do bieżącej pracy lub blokujące ciągłość pracy Zamawiającego. Zaś zgodnie z pkt 2) tej jednostki redakcyjnej błąd niekrytyczny to nieprawidłowe działanie Systemu, powodujące niedogodności lub ograniczenia w użytkowaniu Systemu lecz nie uniemożliwiające Zamawiającemu korzystanie z funkcji Systemu niezbędnych do bieżącej pracy. Wykonawca podnosi, że kryteria dystynkcji pomiędzy tymi rodzajami błędów są nieostre. Oparcie bowiem definicji błędu krytycznego na kryterium nieprawidłowego działania systemu uniemożliwiające Zamawiającemu korzystanie z funkcji systemu niezbędne do bieżącej pracy lub blokujące ciągłość pracy Zamawiającego oznacza, iż w praktyce praktycznie każda usterka systemu może być poczytywana jako niezbędna do bieżącej pracy. Niezbędność do bieżącej pracy jest kryterium subiektywnym pod którym można rozumieć różne formy nieprawidłowego działania systemu, nawet takie, które w praktyce informatycznej nie byłyby kwalifikowane jako błędy krytyczne. Przykładowo bowiem wada interfejsu programowego, która utrudnia wprowadzanie danych, ale go nie uniemożliwia i nie wpływa na poprawność pracy systemu, w subiektywnej ocenie użytkownika może być kwalifikowana jako niezbędna do bieżącej pracy i jako taka może być poczytywana jako błąd krytyczny. Jednocześnie wypełniać będzie kryterium niedogodności lub ograniczenia w użytkowaniu systemu spełniając również kryterium błędu niekrytycznego.

W praktyce funkcjonowania systemów, w tym w jednostkach medycznych, całkowicie wystarczającym dla jednoznacznego kwalifikowania błędów przy zapewnieniu odpowiedniej niezawodności oprogramowania jest podział na błąd krytyczny przez który rozumie się taki błąd, który uniemożliwia użytkowanie oprogramowania aplikacyjnego (w zakresie jego podstawowej funkcjonalności wskazanej w dokumentacji użytkownika) i prowadzi do zatrzymania jego eksploatacji, utraty danych lub naruszenia ich spójności, w wyniku których niemożliwe jest prowadzenie działalności z użyciem

Miejskie Centrum Opieki dla Osób Starszych,
Przewlekle Niepełnosprawnych
oraz Niesamodzielnych w Krakowie
ul. Wielicka 267, 30-663 Kraków
samodzielny publiczny zakład opieki zdrowotnej
tel 12 44-67-500 fax 12 44-67-501
www.mco.krakow.pl mco@mco.krakow.pl
Sąd Rejonowy dla Krakowa – Śródmieścia w Krakowie
KRS 0000057996, NIP 679-20-26-141

oprogramowania aplikacyjnego oraz pozostałe rodzaje błędów. Taka definicja wprowadza jasne rozróżnienie pomiędzy błędem krytycznym a pozostałymi rodzajami błędów, a ponadto ogranicza pojęcie błędu krytycznego do jasno identyfikowalnego stanu, w którym niemożliwe jest użytkowanie systemu. Ogranicza to również niepotrzebne koszty usługi serwisowej wywołane stosowaniem do zwykłych błędów ostrzejszego reżimu uzasadnionego wyłącznie przy błędach krytycznych (bardzo szybki czas usunięcia wymagający zaangażowania większej pracochłonności).
W związku z powyższym Wykonawca prosi o wyjaśnienie czy Zamawiający w trosce o ograniczenie kosztów serwisu mających wpływ na cenę oferty skłonny byłby zmienić SWZ wprowadzając wyżej wskazaną kwalifikację błędów".

Odpowiedź:
Zamawiający zgadza się przedmiotową zmianę dot. definicji.

Treść pytania:
Pytanie 2
„W §5 ust. 8 pkt. 1) Załącznika nr 4 do SWZ Zamawiający wskazał, że czas usunięcia błędu krytycznego powinien wynieść do 12 godzin.
Wykonawca podnosi, że przyjęty w tym postanowieniu umownym czas usunięcia błędu krytycznego jest nierealistycznie krótki ze względu na cykl produkcyjny oprogramowania. Wykonawca wskazuje, że proces naprawy błędu wymaga w pierwszej kolejności zdiagnozowania usterki, następnie wykonania prac programistycznych zmierzających do jej usunięcia, a w końcu również wykonanie testów. Wykonanie poprawne tych wszystkich czynności w przewidzianym przez Zamawiającego czasie usunięcia błędu krytycznego nie jest możliwe, co oznacza, że przedmiotowy wymóg prowadzi do utrudnienia konkurencji w postępowaniu. Oznaczać to bowiem może, że w celu eliminacji konkurencji w postępowaniu możliwe będzie oferowanie zupełnie nierealistycznego czasu usunięcia błędu krytycznego, jednak nie dającego rękojmi, że usunięcie błędu będzie rzeczywiście skuteczne i da gwarancję bezproblemowego korzystania z aplikacji na przyszłość.
W związku z powyższym Wykonawca zwraca się z wnioskiem o wyjaśnienie, czy Zamawiający skłonny będzie do zmiany treści SWZ poprzez wprowadzenie realistycznego czasu usunięcia błędu krytycznego w terminie 3 dni roboczych.
Ponadto zgodnie z §5 ust. 8 pkt. 2) Załącznika nr 4 do SWZ Zamawiający przewidział dla błędów niekrytycznych i niezgodności z opisem funkcjonalnym oraz błędów lub braków w dokumentacji czas ich usunięcia do 3 dni roboczych.
Wykonawca wskazuje, że zwyczajowo w toku bieżącego funkcjonowania systemów zupełnie wystarczającym dla tego rodzaju błędów jest czas 60 dni roboczych od chwili rozpoczęcia czynności serwisowych. Zważyć trzeba, że w przypadku tego rodzaju błędów praca z systemem jest

Miejskie Centrum Opieki dla Osób Starszych,
Przewlekle Niepełnosprawnych
oraz Niesamodzielnych w Krakowie
ul. Wielicka 267, 30-663 Kraków
samodzielny publiczny zakład opieki zdrowotnej
tel 12 44-67-500 fax 12 44-67-501
www.mco.krakow.pl mco@mco.krakow.pl
Sąd Rejonowy dla Krakowa – Śródmieścia w Krakowie
KRS 0000057996, NIP 679-20-26-141

w zupełności możliwa. Nie ma więc powodów do tego by wdrażać tak ostry reżim czasowy usunięcia tych błędów, który niepotrzebnie wpływa na zwiększenie ceny ofertowej, a w konsekwencji kosztów ponoszonych przez Zamawiającego.

W związku z powyższym Wykonawca zwraca się o wyjaśnienie, czy Zamawiający skłonny będzie ustalić czas usunięcia przedmiotowych błędów na 60 dni roboczych od chwili rozpoczęcia czynności serwisowych."

Odpowiedź:

Zamawiający zgadza się na przedmiotowe zmiany dot. czasu usunięcia błędów.

Treść pytania:

Pytanie 3

„Zgodnie z §8 ust. 3 Załącznika nr 4 do SWZ Zamawiający wymaga dostarczenia licencji uprawniającej do korzystania z systemu przez 65 jednoczasowo zalogowanych użytkowników. Natomiast z tabeli wskazanej na stronie 1 Załącznika nr 2 do SIWZ – Opis przedmiotu zamówienia wynika inna ilość jednoczesnych użytkowników.

Wykonawca prosi o wyjaśnienie, która z tych wielkości jest obowiązująca. Ponadto, z przedmiotowej tabeli wynika, że moduł Obsługa Rehabilitacji powinien zostać dostarczony już w etapie I. Jednakże z dalszej części opisu przedmiotu zamówienia wynika, że moduł ten jest przedmiotem etapu II.

Wykonawca prosi o potwierdzenie, że moduł Obsługa Rehabilitacji powinien zostać dostarczony w etapie II i nie jest przedmiotem etapu I."

Odpowiedź:

Zamawiający wskazuje, że tabela wskazana na stronie 1 załącznika nr 2 do SWZ jest obowiązująca.

Ponadto Zamawiający potwierdza, że moduł Obsługa Rehabilitacji powinien zostać dostarczony w etapie II.

Treść pytania:

Pytanie 4

„W zakresie §11 ust. 4 pkt. 1) Załącznika nr 4 do SWZ Zamawiający przewidział karę umowną w wysokości 1.000 zł za każdą rozpoczętą godzinę zwłoki w usuwaniu błędu krytycznego gdy zwłoka nie przekracza 5 godzin i w wysokości 2.000 zł., za każdą rozpoczętą godzinę zwłoki następującą po tej godzinie.

W związku z wnioskiem o wyjaśnienie wyżej, co do czasu usunięcia błędu krytycznego, Wykonawca postuluje wprowadzenie kary umownej uzależnionej od zwłoki w dniach roboczych.

Ponadto Wykonawca wnosi o wyjaśnienie przyczyn ukształtowania kary umownej określonej wyżej

Miejskie Centrum Opieki dla Osób Starszych,
Przewlekle Niepełnosprawnych
oraz Niesamodzielnych w Krakowie
ul. Wielicka 267, 30-663 Kraków
samodzielny publiczny zakład opieki zdrowotnej
tel 12 44-67-500 fax 12 44-67-501
www.mco.krakow.pl mco@mco.krakow.pl
Sąd Rejonowy dla Krakowa – Śródmieścia w Krakowie
KRS 0000057996, NIP 679-20-26-141

wskazanym postanowieniem w sposób wykraczający poza dopuszczoną ustawowo granicę swobody umów, poprzez nadanie jej charakteru nadmiernie szykanującego, oderwanego od wysokości szkód, które ewentualnie mogłyby wystąpić, co jest okolicznością narażającą wykonawców na nieproporcjonalne do wielkości zamówienia szkody, w tym w szczególności poprzez to, że kary umowne mogą zostać wykorzystane w sposób sprzeczny z funkcją naprawienia powstałej szkody, jaką powinny pełnić kary umowne i w gruncie rzeczy służyć wzbogaceniu Zamawiającego.
Podnieść w tym miejscu trzeba za wyrokiem Krajowej Izby Odwoławczej z dnia 31 lipca 2015 r., sygn. akt KIO 1519/15, którym Izba nakazała Zamawiającemu zmniejszenie kar umownych, jak również za cytowanym w tym wyroku orzecznictwem, że „(…) kara umowna nie może być instrumentem służącym wzbogaceniu wierzyciela, a zatem przyznającym mu korzyść majątkową w istotny sposób przekraczającą wysokość poniesionej przez wierzyciela szkody."

Odpowiedź:
Zamawiający zgadza się na przedmiotową zmianę, dot. wprowadzenia kary umownej uzależnionej od zwłoki w dniach roboczych, w wysokości zgodnej z zapisem § 11 ust. 4 pkt. 1) zdanie drugie.